

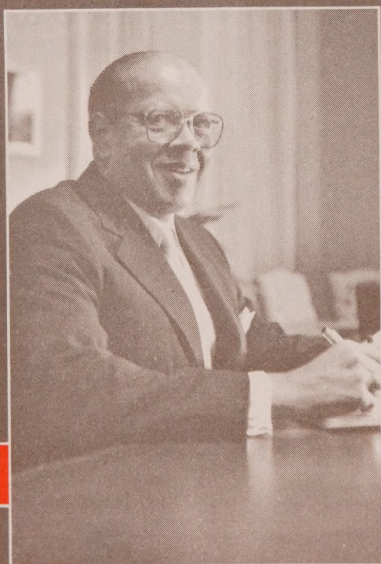
CA2ΦN
ΦM
-2002

The Ombudsman
of Ontario

At Your Service



3 1761 12060876 5



Your Ombudsman . . .

Dr. Daniel G. Hill has an extensive background in the field of human rights. He was appointed as the first director of the Ontario Human Rights Commission from 1962 to 1971, and then served as Chairman until 1973.

Dr. Hill received his Ph.D in sociology at the University of Toronto and has written extensively on both human rights and black history in Canada.

Dr. Hill has a distinguished record of service in the academic community, voluntary organizations and as a private consultant specializing in the areas of human rights and inter-group relations.

Dr. Hill took the oath of office as Ombudsman of Ontario on March 21, 1984.

Ombudsman is a Swedish word. It means protector or defender of citizen rights.

Mistakes can happen in any large organization. In the course of running any government, there are bound to be times when some citizens feel they have been treated unfairly.

Complaints may arise through some action that has been taken (or neglected) by an official of some branch or ministry of the government. Or a complaint may stem from some decision or recommendation made in the name of the government or one of its agencies, boards or commissions.



... Can help you

Some people's complaints are based on simple misunderstanding of government procedures or individual rights. Other cases may arise from serious injustices that should be remedied.

Whatever the cause, people's complaints deserve consideration.

In Ontario, complaints about the provincial government may be investigated by the Ombudsman.

Ontario has had an Ombudsman since 1975 when the Legislature passed the *Ombudsman Act*.

The *Ombudsman Act* guarantees that the Ombudsman is independent of the government.

Unlike most other public officials, the Ombudsman cannot be appointed without the approval of the Legislature, which also receives formal reports from him on his work, at least once a year, through the Speaker. These reports are reviewed by an all-party committee of the Legislature known as the Select Committee on the Ombudsman.

The Ombudsman's work of investigating and resolving complaints is enormous.



By investigating complaints . . .

There are more than 400 governmental organizations—ministries, commissions, boards and agencies—with about 70,000 officials.

To get the job done the Ombudsman has a staff of 122 people—experienced investigators, lawyers, researchers and support personnel.

Since 1975 the Office of the Ombudsman has handled more than 100,000 complaints and information requests.

The Ombudsman has broad powers to investigate actions, decisions, procedures and practices of Ontario government officials.

The Ombudsman's work covers a wide range of provincial concerns such as human rights issues, health and social services. This includes workers' compensation, OHIP, expropriation of land for provincial projects, family benefits, retail sales tax, and many others.

The Ombudsman cannot deal with federal matters (such as postal service or Unemployment Insurance cheques) or municipal matters (such as garbage collection or by-law enforcement) and cases against private individuals or companies.



... And by resolving them

Some provincial matters, too, are beyond the Ombudsman's powers—courts, judges, Cabinet decisions and actions taken by the government's legal advisors.

When a complaint is received that the Ombudsman has the power to investigate, the professional staff assembles all relevant facts, considers appropriate laws and regulations and prepares a report for the Ombudsman's consideration.

The Ombudsman may then recommend that the governmental organization change a decision, procedure, regulation or practice.

It is up to the governmental organization to make the recommended change.

If the Ombudsman's recommendation is denied the Ombudsman may refer the matter to the Premier and finally to the Legislature through the Select Committee on the Ombudsman.

If the Ombudsman concludes that the complaint was not justified a written explanation of the reasons why is provided.

In either case there is no fee for the Ombudsman's service and all information received by the Ombudsman is kept strictly private and confidential.



By explaining your rights . . .

It's best to think of the Ombudsman as a last resort—the person who tries to help you after all other approaches have failed. With any complaint against the Ontario government your first step should be to go right to the person or group involved—the ministry, commission, board or whatever. If that doesn't produce a satisfactory result, take your complaint to the head of the organization.

If that step also fails, see whether your MPP can help you. (That's part of his or her job as your elected representative.)

Also, for some situations (land severance, certain tax matters, for instance, or racial discrimination) there are special boards or systems or procedures set up especially to enable people to appeal against or object to actions they believe are wrong.

You should try all these steps and stages, as necessary, before approaching the Ombudsman. Only when you have tried all statutory avenues for complaint, appeal or objection, or only when the stipulated time for appeals and objections has run out, can the Ombudsman normally investigate your complaint.

No one is turned away from the Ombudsman's Office. Every inquiry is responded to and a professional referral system is used and is constantly up-dated and enlarged.



... And by protecting them

The logo of the Office of the Ombudsman of Ontario is a Gryphon suspended over four representations of the floral emblem of Ontario... "The Trillium."

The Gryphon, often symbolic of the law, comes to us from ancient mythology. Part lion and part eagle, the Gryphon signifies strength and swiftness. In modern symbolism the Gryphon often represents a guardian of rights.

The four Trilliums represent the multi-cultural history of Ontario:

- △ One Trillium for our Native People,
- △ One Trillium for people of French origin,
- △ One Trillium for people of Anglo-Saxon origin,
- △ One Trillium for people of all our other cultures.

And thus, the logo of the Ombudsman represents protection of the rights and cultural integrity of all our people.

Remember, if you have a problem with the government of Ontario that you have been unable to resolve, the Ombudsman of Ontario is at your service.



How To Contact The Ombudsman



Write, telephone, or visit:
(collect calls accepted)
Office of the Ombudsman
125 Queen's Park
Toronto, Ontario
M5S 2C7
(416) 596-3300 (24 hours)

Regional Offices:

Suite 701
1265 Arthur St. East
Thunder Bay, Ont.
P7E 6E7
(807) 623-5058

Suite 702
151 Slater St.
Ottawa, Ont.
K1P 5H3
(613) 234-6421

Suite 203
591 Main St. East
North Bay, Ont.
P1B 1B7
(705) 476-5800

81 Balsam St. South
Timmins, Ont.
P4N 2C9
(705) 268-2161

Our multilingual staff can communicate in 24 languages, including:

Cree	German	Russian
Croatian	Gujerati	Serbian
Czech	Hindi	Slovak
Dutch	Italian	Slovenian
Estonian	Macedonian	Spanish
English	Ojibway	Turkish
Filipino	Polish	Ukrainian
French	Portuguese	Yiddish

If you are an inmate or patient in a provincial institution your letters to and from the Ombudsman will not be opened by the authorities.

Pour communiquer avec l'Ombudsman:

Veillez écrire, téléphoner ou vous rendre à l'endroit suivant:
Bureau de l'Ombudsman
125 Queen's Park
Toronto, Ontario
M5S 2C7
(416) 596-3300 (24 hrs.)



Bureaux régionaux:

Suite 701
1265 Arthur St. East
Thunder Bay, Ontario
P7E 6E7
(807) 623-5058

Suite 203
591 Main St. East
North Bay, Ontario
P1B 1B7
(705) 467-5800

Notre personnel peut parler un total de 24 langues:

l'allemand	le gujarati	le portugais
l'anglais	l'hindi	le russe
le cri	le hollandais	le serbe
le croate	l'italien	le slovaque
l'espagnol	le judeo-allemand	le slovène
l'estonien	le macédonien	le tchèque
le filipin	l'ojibway	le turc
le français	le polonais	l'ukrainien

Toute lettre adressée à l'Ombudsman par une personne d'un établissement correctionnel provincial ou par un patient d'un établissement psychiatrique doit être transmise immédiatement sans être ouverte. Les réponses de l'Ombudsman sont également délivrées sans être ouvertes.

... et en les sauvegardant

Le Bureau de l'Ombudsman ne refuse aucune demande, toutes reçoivent une réponse et l'on a recours à un système de références professionnel, constamment actualisé et amplifié.

Le logotype du Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario représente un griffon surmontant quatre reproductions de l'emblème floral de l'Ontario... "le Trillium";

Le Griffon qui symbolise souvent la Loi est un animal appartenant à la mythologie. Mi-lion, mi-aigle, le griffon symbolise la force et la rapidité. Dans le symbolisme moderne, le griffon personnelise souvent le défenseur des Droits.

Les quatre trilliums représentent l'histoire multiculturelle de l'Ontario:

- △ Un trillium pour nos autochtones,
- △ Un trillium pour les gens d'origine française,
- △ Un trillium pour ceux d'origine anglaise,
- △ Un trillium pour ceux de toutes les autres cultures.

Le logotype de l'Ontario représente donc la sauvegarde des droits et de l'intégrité culturelle de tous nos citoyens.

N'oubliez pas que si vous vous heurtez à un problème avec le gouvernement de l'Ontario, problème que vous ne pouvez résoudre, l'Ombudsman de l'Ontario est à votre service.



En expliquant vos droits . . .

Il est préférable de considérer l'Ombudsman en tant qu'organisme à contacter en dernier ressort—celui qui met tous ses efforts à votre service une fois que toutes les autres actions entreprises ont échoué. Pour toute plainte portée contre le gouvernement provincial, vous pourriez, comme première étape, commencer en contact avec la personne ou le groupe impliqué—le ministre, la commission, la règle ou autres.

Si cette démarche n'apporte pas de résultats satisfaisants, votre plainte devrait être portée à l'attention de la haute direction de l'organisme concerné.

Dans le cas où cette démarche s'avérerait également infructueuse, veuillez contacter votre député, lequel pourrait prendre des mesures pour vous aider (c'est une de ses responsabilités en tant que votre représentant élu).

De même, pour certaines situations (morcellement de terrains, certains problèmes d'impôts ou de discrimination raciale), il existe des règles, procédures ou systèmes spéciaux qui sont créés particulièrement afin de permettre au public de faire objection ou interjeter appel contre des actions qu'il estime prises à tort.

Tous ces échelons et étapes, le cas échéant, devraient être suivis avant de contacter l'Ombudsman. L'Ombudsman ne pourra faire enquête sur votre plainte qu'après que vous ayez essayé toutes les avenues statutaires dans le cadre de votre plainte, appel ou objection, ou seulement après expiration du délai imparti pour les appels et objections.



... et en y remédiant

Certaines affaires provinciales sont également hors de sa compétence — tribunaux, juges, décisions du Cabinet et actions prises par les conseillers juridiques du gouvernement.

Quand l'Ombudsman reçoit une plainte sur laquelle il a pouvoir d'enquête, le personnel professionnel réunit tous les faits qui s'y rapportent, étudie les lois et règlements appropriés et prépare un rapport à soumettre à l'Ombudsman.

L'Ombudsman peut alors recommander à l'organisme gouvernemental de changer une décision, une procédure, un règlement ou une pratique.

L'organisme gouvernemental décidera ou non de faire le changement recommandé.

Si la recommandation de l'Ombudsman est rejetée, il peut porter le cas à l'attention du Premier ministre et éventuellement devant l'Assemblée législative par l'intermédiaire du Comité d'enquêtes de l'Ombudsman.

Si l'Ombudsman conclut que la plainte n'est pas justifiée, il fournit une explication écrite des raisons motivant le rejet.

Dans l'un ou l'autre cas, les services de l'Ombudsman sont gratuits et tous les renseignements reçus par lui sont gardés strictement confidentiels.

En enquêtant sur les plaintes...

Pour accomplir cette tâche, l'Ombudsman dispose d'un personnel de 122 personnes—enquêteurs expérimentés, avocats, chercheurs et personnel auxiliaire.

Depuis 1975, le Bureau de l'Ombudsman a traité plus de 100 000 plaintes et demandes de renseignements.

L'Ombudsman est nanti de pouvoirs étendus pour enquêter sur les actes, décisions, procédures et pratiques des fonctionnaires du gouvernement de l'Ontario.

La fonction de l'Ombudsman englobe un vaste champ de domaines, par exemple les questions concernant les droits de la personne, les services sociaux et sociaux, comprenant accidents du travail, OHIP, expropriations des terres aux fins de projets provinciaux, assistance familiale, taxe de vente au détail et nombre d'autres.

L'Ombudsman ne peut traiter ni des cas fédéraux (tels que services postaux ou chèques d'assurance chômage) ni des questions municipales (tels que ramassage des ordures ménagères ou application des règlements municipaux), ni des cas concernant des individus ou des compagnies privées.



... peut vous aider

Certaines plaintes portées par le public sont basées sur de mauvaises interprétations des procédures gouvernementales ou droits de l'individu. D'autres cas traitent de sérieuses injustices qui devraient être corrigées. Quelle que soit la cause, les plaintes du public méritent d'être considérées.

En Ontario, l'Ombudsman peut faire enquête sur les plaintes concernant le gouvernement provincial.

L'Ombudsman existe en Ontario depuis 1975 quand l'Assemblée législative a adopté la *Loi sur l'Ombudsman*.

La *Loi sur l'Ombudsman* garantit que l'Ombudsman accomplira ses fonctions indépendamment du gouvernement.

Contrairement à la plupart des autres agents publics, l'Ombudsman ne peut être nommé sans l'approbation de l'Assemblée législative à laquelle, au moins une fois par an, il adresse par l'intermédiaire du Président de l'Assemblée des rapports précis concernant ses actions. Ces rapports sont examinés par un comité de l'Assemblée, connu sous le nom de Comité d'enquête sur l'Ombudsman, et composé de membres de tous les partis politiques.

La tâche de l'Ombudsman, consistant à enquêter sur les plaintes et à y remédier, est énorme.

Il existe plus de 400 organismes gouvernementaux—ministères, commissions, régies et agences—comptant environ 70 000 fonctionnaires.



Votre Ombudsman...

Le Dr Daniel G. Hill possède une longue expérience dans le domaine des droits de la personne. Il fut le premier directeur de la Commission des Droits de la personne de l'Ontario, de 1962 à 1971, où il siégea ensuite comme président jusqu'en 1973.

Le Dr Hill obtint son diplôme de Ph.D. en sociologie à l'Université de Toronto et a longuement écrit sur les droits de la personne et l'histoire de la population noire au Canada.

Le Dr Hill possède de prestigieux états de service dans le monde académique, les organismes bénévoles et comme conseiller privé, spécialisé dans les secteurs des droits de la personne et des relations inter-groupes.

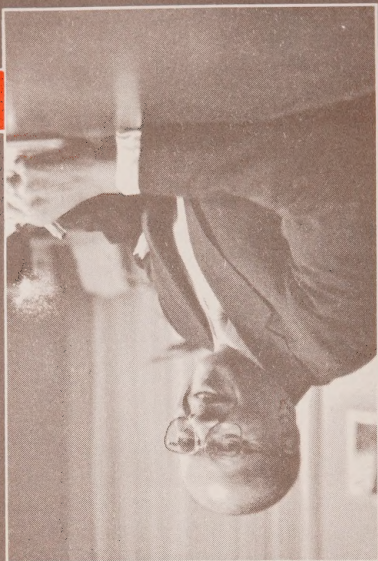
Le Dr Hill prêta le serment professionnel comme Ombudsman de l'Ontario le 21 mars 1984.

Ombudsman est un mot suédois signifiant protecteur ou défenseur des droits des citoyens.

Aucune organisation importante n'est à l'abri des erreurs. Au cours de l'administration de tout gouvernement, il arrive parfois que certains citoyens aient le sentiment d'avoir été traités d'une façon injuste.

Les plaintes peuvent survenir à la suite d'actions ayant été prises (ou négligées) par un fonctionnaire d'une direction ou d'un ministère du gouvernement. Une plainte peut également résulter d'une décision ou recommandation faite au nom du gouvernement, d'une de ses agences, régies ou commissions.





À votre Service

L'Ombudsman
de l'Ontario

